



คำสั่งโรงพยาบาลบ้านแท่น

ที่ ๘๘/๒๕๖๖

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย/ทีมเจรจาไกล่เกลี่ยเคลื่อนที่เร็ว

เพื่อการพัฒนากระบวนการคุณภาพและความปลอดภัยของผู้ป่วยและบุคลากรสาธารณสุข ป้องกันและแก้ไข
ปัญหาการเกิดเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ลดปัญหาการฟ้องร้องเป็นคดีทางการแพทย์หรือ
หยุดยั้งการฟ้องร้องคดีทางการแพทย์ได้ จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย/ทีมเจรจาไกล่เกลี่ยเคลื่อนที่เร็ว
ประกอบด้วย

คณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย ระดับโรงพยาบาล

๑. นางนภัสวรรณ ชนะพาล	นายแพทย์เชี่ยวชาญ	ประธานกรรมการ
๒. น.ส.บุษบา จิรจิตตยากร	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	รองประธานกรรมการ
๓. นางเพลินพิศ เอนสันเทียะ	นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ	กรรมการ
๔. นางสาวจุฑามาศ รักขันแสง	ทันตแพทย์ชำนาญการ	กรรมการ
๕. นายณัฐวุฒิ ทิมเกลี้ยง	เภสัชกรปฏิบัติการ	กรรมการ
๖. นางวณัญญา เจาะเศษ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๗. นางสาวอรนุช ลีนะกนิษฐ์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๘. นายบดินทร์ รินลา	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๙. นางตรรกพร วงศ์เพชร	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๑๐.นางเสาวภา เอ่นนุ	นักรังสีการแพทย์ชำนาญการ	กรรมการ
๑๑.นายประสานศักดิ์ กิณเรศ	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	กรรมการและเลขานุการ
๑๒.นางสัญญาลักษณ์ เน่าบู่	เจ้าพนักงานเวชสถิติชำนาญงาน	กรรมการและช่วยเลขานุการ

มีหน้าที่ดังต่อไปนี้

๑. กำหนดนโยบาย มาตรการเรื่องการป้องกันการร้องเรียน
๒. ดำเนินงานเรื่องการเจรจาไกล่เกลี่ยทางการแพทย์และสาธารณสุข ด้วยสันติวิธีเพื่อป้องกันและลด
จำนวนเรื่องร้องเรียน
๓. ประสานและฟื้นคืนความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ
๔. ติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน

ทีมเจรจาไกล่เกลี่ยเคลื่อนที่เร็ว Rapid Response Team (RRT)

๑. นางสาวบุษบา	จิรกิตติยากร	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	ประธานกรรมการ
๒. นางสาวสุชีลา	คงประดิษฐ์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๓. นายบดินทร์	รินลา	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๔. นายประส้านศักดิ์	กิมเรศ	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญ	การกรรมการและเลขานุการ
๕. นางสาวสัญญาลักษณ์	เน่าบู	เจ้าพนักงานเวชสถิติชำนาญงาน	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

มีหน้าที่ดังต่อไปนี้

๑. รับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการตามกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยอย่างเป็นระบบ และมีประสิทธิภาพ
๒. บรรเทาความไม่พึงพอใจของผู้ให้บริการและผู้ร้องเรียน
๓. พิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้ร้องเรียน
๔. บันทึกเรื่องร้องเรียนและประสานแจ้งผู้เกี่ยวข้องให้ชี้แจงหรือแก้ไขปัญหา
๕. ประสานข้อมูลระหว่างสถานพยาบาลอื่น เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นร่วมกัน
๖. ปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

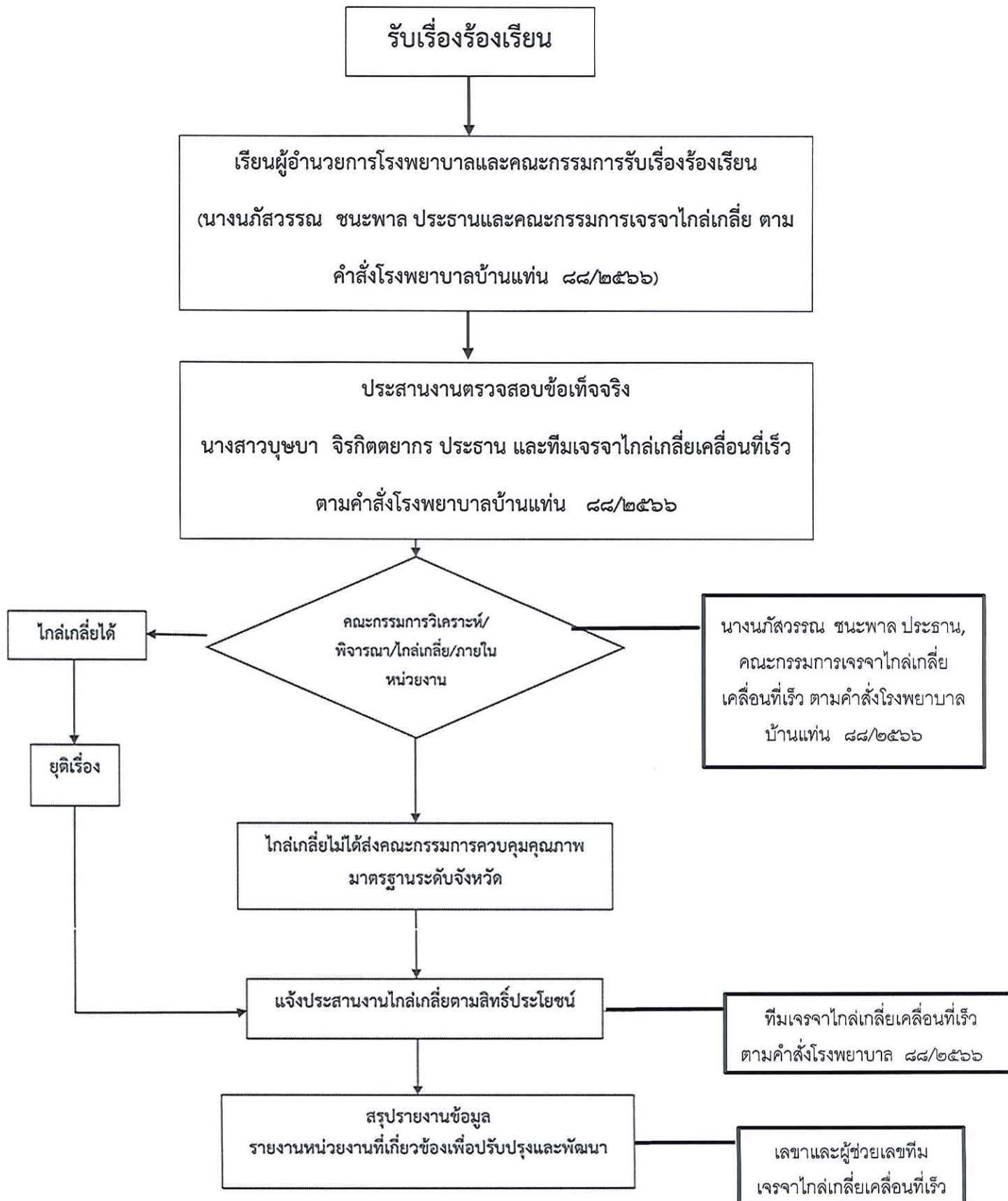
สั่ง ณ วันที่ ๑ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖



(นางนภัสวรรณ ชนะพาล)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านแท่น

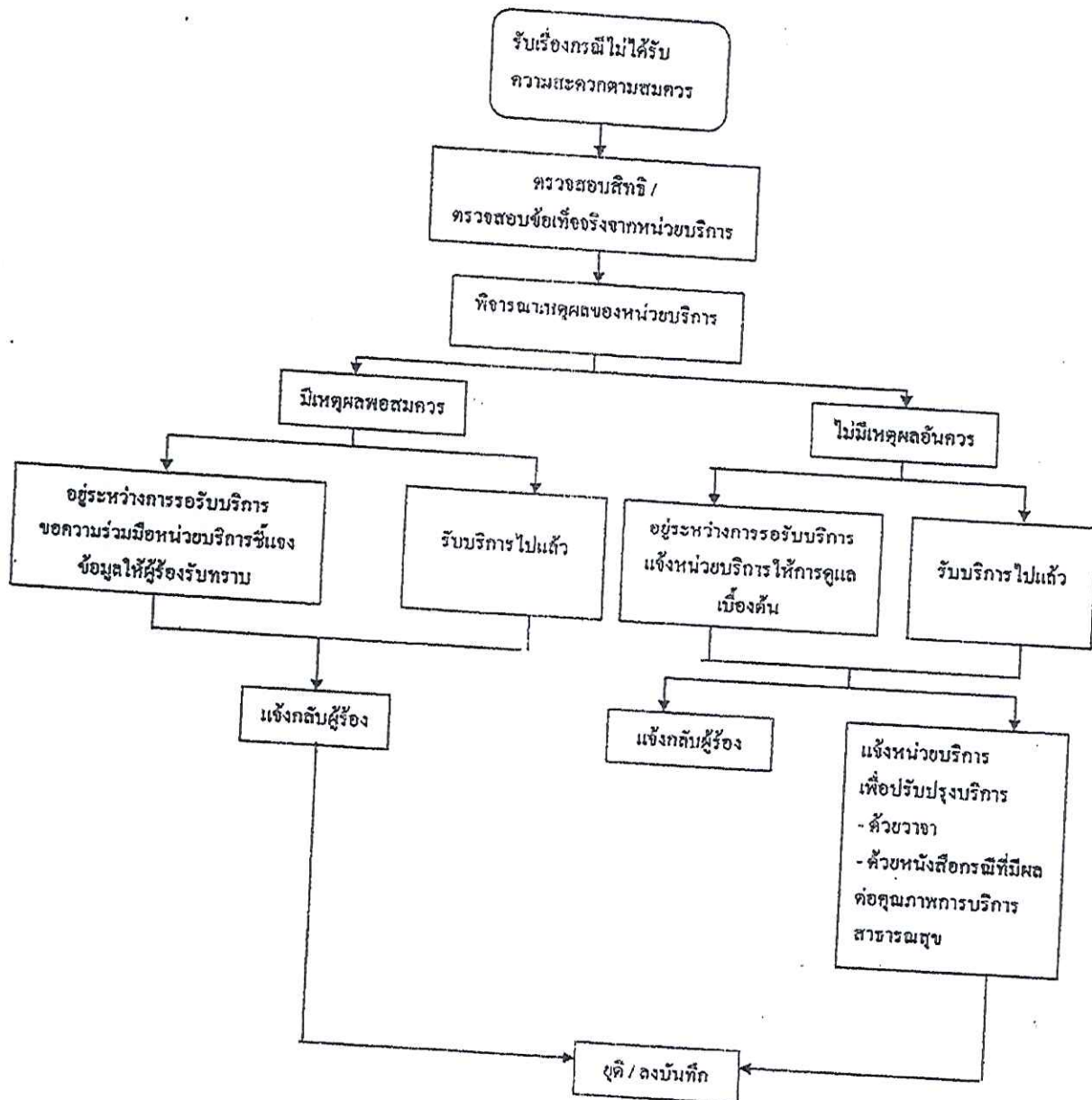
โครงสร้างการรับเรื่องร้องเรียน

โรงพยาบาลบ้านแพ้น



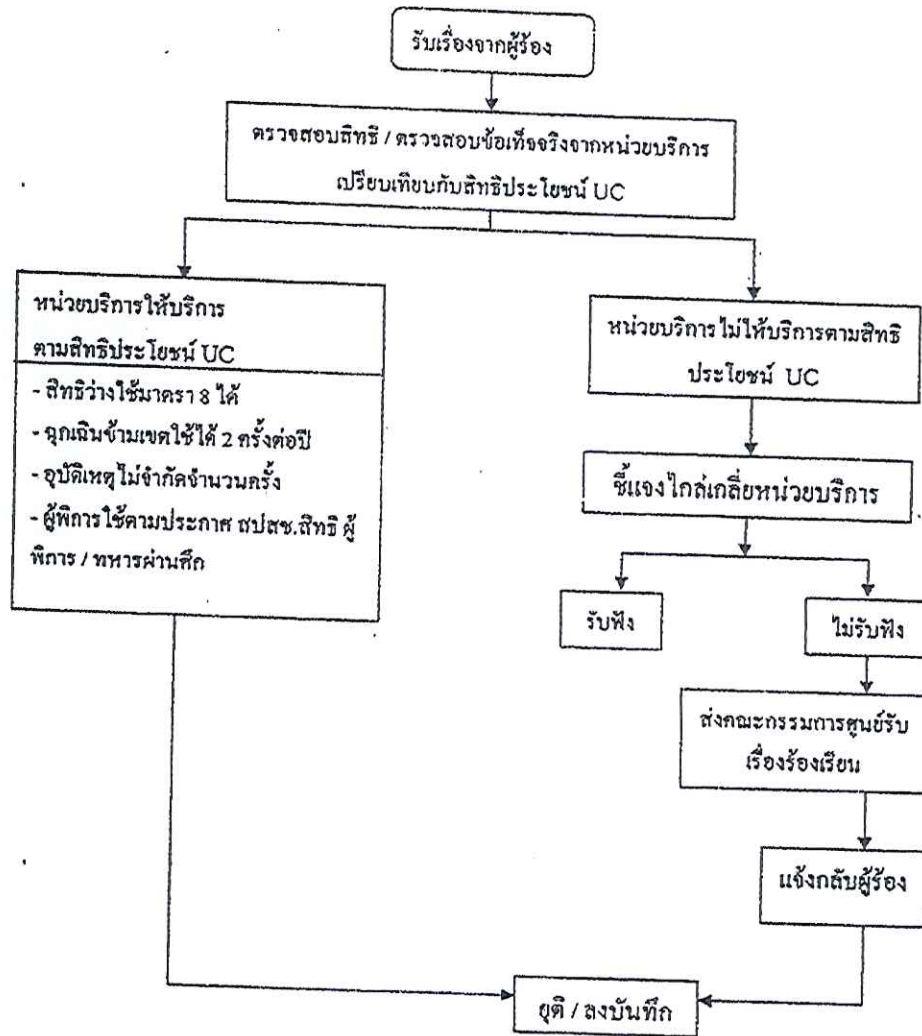
การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน
กรณีที่ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร

ขั้นตอนการดำเนินงาน



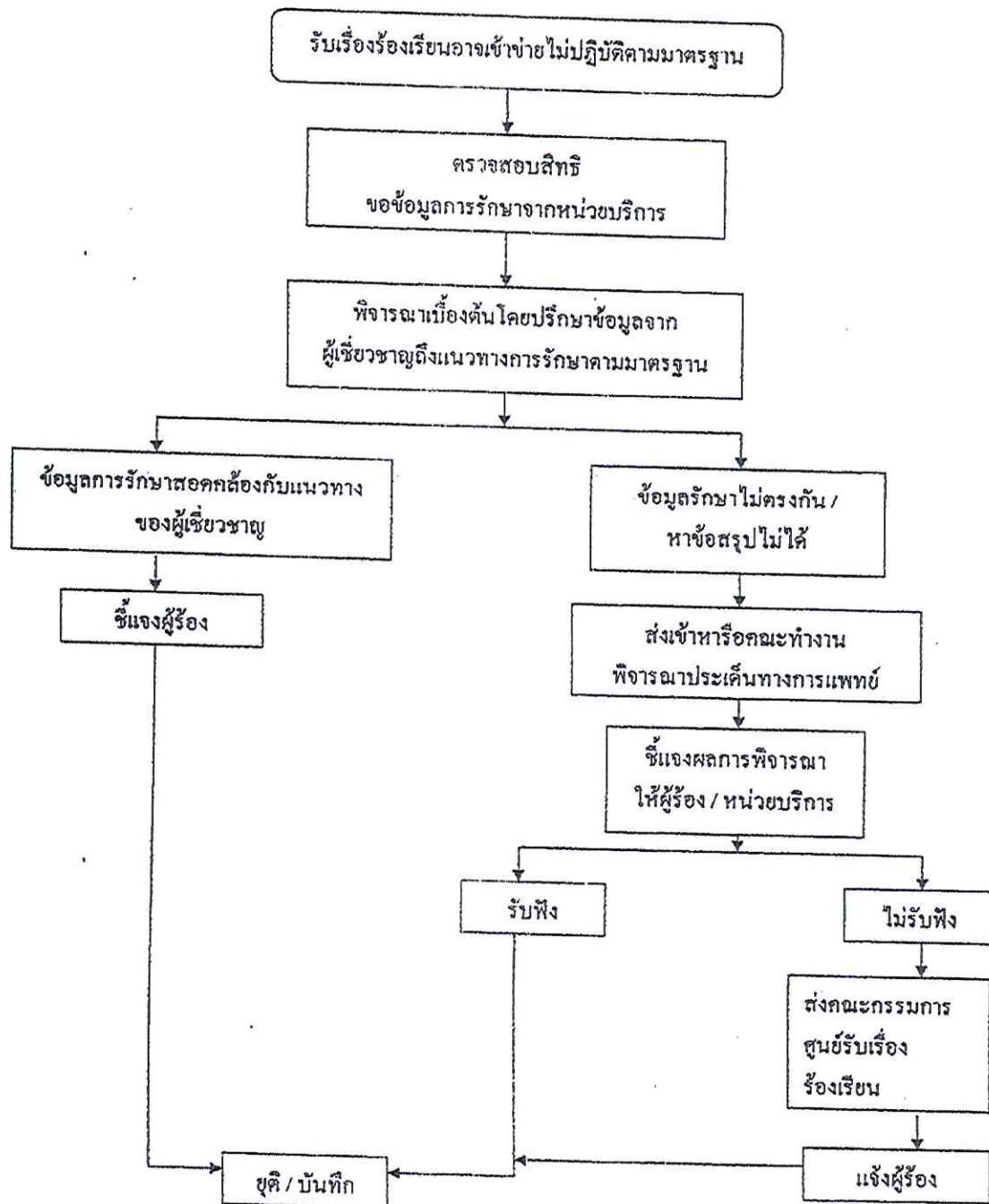
การแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียน
กรณีไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนด

ขั้นตอนการดำเนินงาน



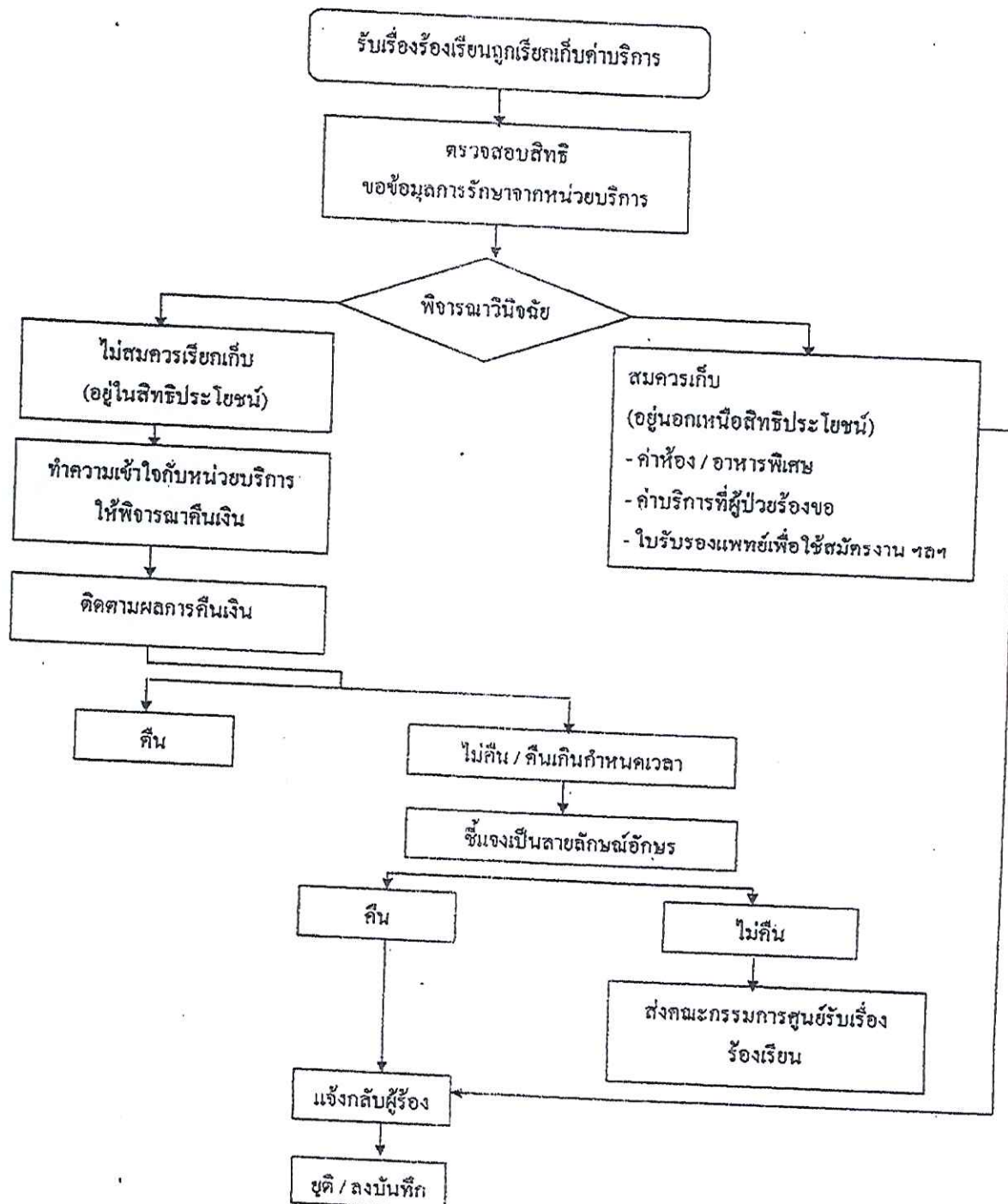
การแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียนกรณีอาจเข้าข่ายไม่ปฏิบัติ
ตามมาตรฐานการให้บริการสาธารณสุข

ขั้นตอนการดำเนินงาน



การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนกรณีถูกเรียกเก็บค่าบริการ

ขั้นตอนการดำเนินงาน



“Work Flow การดำเนินการงานแก้ไขปัญหาร้องเรียน”

